

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.05.2024 11:51:59
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института магистратуры
Иванова Е.А.
«01» июня 2023г.

**Рабочая программа дисциплины
Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"**

Направление 43.04.01 Сервис
магистерская программа 43.04.01.01 "Управление в сфере гостеприимства и туризма"

Для набора 2023 года

Квалификация
Магистр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	15 2/6			
Неделя	15 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	56	56	56	56
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.03.2023 протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Панфилова Е.А.

Зав. кафедрой: к.э.н. доцент Синюк Т.Ю.

Методическим советом направления: д.э.н., проф., Мишурова И.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1 Цель дисциплины - формирование у обучающихся знаний, умений и навыков относительно современных трендов и тенденций развития и проблем функционирования в сфере индустрии гостеприимства с целью принятия эффективных управленческих решений на предприятиях туризма, ресторанного бизнеса и гостиничного бизнеса.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий

ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
основы системного анализа, критического подхода к проблемным ситуациям индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором УК-1.1)
содержание и сущность потребительских запросов и потребностей в индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-7.1)
Уметь:
классифицировать основные составляющие действий в условиях проблемных ситуаций и новых стратегий в сфере индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором УК-1.2)
планировать, оптимизировать, сегментировать сервисные интересы потребителей в индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-7.2)
Владеть:
навыки системного анализа новых трендов и стратегий в индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором УК-1.3)
навыки диагностики, анализа контроля и оптимизации требований потребителей услуг в индустрии гостеприимства (соотнесено с индикатором ПК-7.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Тенденции, тренды и проблемы функционирования индустрии гостеприимства на современном этапе				
1.1	Специфика современных тенденций в индустрии гостеприимства в посткоронавирусный период /Пр/	3	4	УК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.2	Цифровизация и информатизация в индустрии гостеприимства : преимущества и ограничения Проблемы восстановительного роста в индустрии гостеприимства в постковидный период : в России и за рубежом Геополитические тренды влияющие на развитие индустрии гостеприимства в России и за рубежом Новые виды туризма в индустрии гостеприимства Новые форматы обслуживания потребителей индустрии гостеприимства Безопасность в сфере индустрии гостеприимства: новые требования и решения Проблемы оценки конкурентоспособности сферы путешествий и туризма Тенденции экологического туризма Мониторинг как инструмент регулирования развития индустрии туризма и гостеприимства. Мониторинг как инструмент регулирования развития индустрии туризма и гостеприимства. ESG-трансформация в индустрии гостеприимства Подготовка реализуется при помощи LibreOffice /Ср/	3	18	УК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

	Раздел 2. Спросовые детерминанты и тренды в индустрии гостеприимства на современном этапе				
2.1	Современные требования потребителей и изменения в спросе в сфере индустрии гостеприимства /Пр/	3	4	УК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.2	До-пандемийные и постпандемийные требования потребителей в сфере индустрии гостеприимства Основные тренды потребительских предпочтений во внешнем туризме: в России и за рубежом Основные тенденции развития потребительских предпочтений во внутреннем туризме в России Повышение доступности туристических продуктов Меры государственной поддержки туристического спроса Электронные и цифровые услуги в сфере индустрии гостеприимства Определение конъюнктуры рынков туристских, гостиничных и сопутствующих услуг. Комплексное исследование потребителей услуг индустрии туризма и гостеприимства. Подготовка реализуется при помощи LibreOffice /Ср/	3	18	УК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
	Раздел 3. Изменения в индустрии гостеприимства со стороны предложения на современном этапе				
3.1	Проблемы формирования инфраструктуры индустрии гостеприимства /Пр/	3	8	УК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
3.2	Основные сектора в сфере предложения туристических услуг в индустрии гостеприимства на современном этапе Основные тенденции в изменении предложения туристических услуг в индустрии гостеприимства Проблемы развития гостиничного сектора Проблемы развития турфирм: туроператоров и турагентств Проблемы развития санаторно-курортного сектора индустрии гостеприимства Проблемы развития конгрессного туризма Проблемы развития сельского туризма Инфраструктура туристических услуг на современном этапе Сезонное волонтерство и волонтерские программы в экотуризме Прогнозирование тенденций и перспектив развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве Определение индикаторов развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве. Выявление новых направлений развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве. Целевые программы как инструмент регулирования развития технологий и организации услуг туризма и гостеприимства Государственная поддержка и национальные проекты в сфере туризма Подготовка реализуется при помощи LibreOffice /Ср/	3	20	УК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
	Раздел 4. Экзамен				
4.1	Экзамен /Экзамен/	3	36	УК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Омельченко В. Д.	Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140318 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Афанасьев Г. С.	Положительные и отрицательные стороны экстремального туризма: монография	Москва: Лаборатория книги, 2011	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140472 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Именнова Л. С.	Музейная дестинация в системе культурного туризма: социокультурный анализ: монография	Москва: Логос, 2011	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258424 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Назаркина, В. А., Владыкина, Ю. О., Воротникова, Е. Ю., Комарова, О. С., Малетин, С. С., Стребкова, Л. Н., Чернышева, Т. Л., Штейнгольц, Б. И., Штейнгольц, Б. И.	Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014	https://www.iprbookshop.ru/44910.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.5	Андреянова, Е. Л., Беклемешев, В. П., Белоусова, А. В., Верховина, И. О., Власов, А. Ф., Гамерова, О. Г., Гармышева, И. В., Журавлева, М. М., Заборцева, Т. И., Игумнова, Ж. И., Колпакиди, Д. В., Кретова, Н. В., Кузнецова, М. В., Максимова, В. М., Муценек, В. Е., Новичкова, Т. Р., Слезко, Ю. В., Удалых, С. К., Чипизубова, В. Н., Эпова, Н. Р.	Актуальные проблемы экономики, менеджмента и туризма: сборник научных статей	Иркутск: Иркутский государственный лингвистический университет, 2015	https://www.iprbookshop.ru/50700.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.6	Ивлиева, О. В.	Теория и практика экологического туризма: учебное пособие	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2020	https://www.iprbookshop.ru/107986.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Тульгаев Т. А.	Маркетинг гостеприимства: учебно- методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=91069 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.2		Вестник УрФУ. Серия: Экономика и управление: журнал	Екатеринбург: Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, 2014	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364862 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Тенденции и проблемы развития туризма и гостеприимства в XXI веке: сборник статей по итогам Межвузовской (с международным участием) научно-практической конференции (25 апреля 2019 г.): материалы конференций	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571172 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Звягинцева О. П., Кузьмина Е. Е., Бекетова О. Н., Лебедев К. А., Лебедева О. Е., Арифиллин М. В., Фролов А. Л., Звягинцева О. П.	Актуальные вопросы теории и практики в сфере туризма и гостеприимства: сборник статей Межвузовской научно-практической студенческой конференции (9 декабря 2019 г., г. Москва): материалы конференций	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595875 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Скобкин С. С.	Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/517932 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС «КонсультантПлюс»

ИСС «Гарант» <http://www.internet.garant.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий			
З основы системного анализа, критического подхода к проблемным ситуациям индустрии гостеприимства	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>ВЭ (вопросы к экзамену 1-30) СЗ – кейсы № 1-3), ДИ – деловая игра П – презентации (1-30)</i>
У классифицировать основные составляющие действий в условиях проблемных ситуаций и новых стратегий в сфере индустрии гостеприимства	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>СЗ – кейсы № 1-3), ДИ – деловая игра П – презентации (1-30)</i>
В навыки системного анализа новых трендов и стратегий в индустрии гостеприимства	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной	<i>СЗ – кейсы № 1-3), ДИ – деловая игра П – презентации (1-30)</i>

	коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	литературой при подготовке к занятиям	
ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства			
З содержание и сущность потребительских запросов и потребностей в индустрии гостеприимства	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>ВЭ (вопросы к экзамену 1-30) СЗ – кейсы № 1-3), ДИ – деловая игра П – презентации (1-30)</i>
У планировать, оптимизировать, сегментировать сервисные интересы потребителей в индустрии гостеприимства	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>СЗ – кейсы № 1-3), ДИ – деловая игра П – презентации (1-30)</i>
В навыки диагностики, анализа контроля и оптимизации требований потребителей услуг в индустрии гостеприимства	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>СЗ – кейсы № 1-3), ДИ – деловая игра П – презентации (1-30)</i>

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Экзамен:

- 84-100 баллов (оценка «отлично»)
- 67-83 баллов (оценка «хорошо»)
- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

Вопросы к экзамену

1. ESG-трансформация в индустрии гостеприимства
2. Безопасность в сфере индустрии гостеприимства: новые требования и решения
3. Геополитические тренды влияющие на развитие индустрии гостеприимства в России и за рубежом
4. Государственная поддержка и национальные проекты в сфере туризма.
5. До-пандемийные и постпандемийные требования потребителей в сфере индустрии гостеприимства
6. Инфраструктура туристических услуг на современном этапе
7. Комплексное исследование потребителей услуг индустрии туризма и гостеприимства.
8. Меры государственной поддержки туристического спроса
9. Мониторинг как инструмент регулирования развития индустрии туризма и гостеприимства.
10. Новые виды туризма в индустрии гостеприимства
11. Новые форматы обслуживания потребителей индустрии гостеприимства
12. Определение индикаторов развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве.
13. Определение конъюнктуры рынков туристских, гостиничных и сопутствующих услуг.
14. Основные сектора в сфере предложения туристических услуг и индустрии гостеприимства на современном этапе
15. Основные тенденции в изменении предложения туристических услуг в индустрии гостеприимства.
16. Основные тенденции развития потребительских предпочтений во внутреннем туризме в России.
17. Основные тренды потребительских предпочтений во внешнем туризме: в России и за рубежом
18. Повышение доступности туристических продуктов и туристических услуг
19. Проблемы восстановительного роста в индустрии гостеприимства в постковидный период : в России и за рубежом
20. Проблемы оценки конкурентоспособности сферы путешествий и туризма
21. Проблемы развития бизнес туризма
22. Проблемы развития гостиничного сектора
23. Проблемы развития санаторно-курортного сектора индустрии гостеприимства
24. Проблемы развития сельского туризма
25. Проблемы развития турфирм: туроператоров и турагентств
26. Прогнозирование тенденций и перспектив развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве
27. Сезонное волонтерство и волонтерские программы в экотуризме
28. Целевые программы как инструмент регулирования развития технологий и организации услуг туризма и гостеприимства

29. Цифровизация и информатизация в индустрии гостеприимства : преимущества и ограничения
30. Электронные и цифровые услуги в сфере индустрии гостеприимства

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Экзаменационный билет №1

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Основные тенденции в изменении предложения туристических услуг в индустрии гостеприимства.
2. ESG-трансформация в индустрии гостеприимства

Экзаменационный билет №2

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Основные тенденции развития потребительских предпочтений во внутреннем туризме в России.
2. Безопасность в сфере индустрии гостеприимства: новые требования и решения

Экзаменационный билет №3

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Геополитические тренды влияющие на развитие индустрии гостеприимства в России и за рубежом
2. Основные тренды потребительских предпочтений во внешнем туризме: в России и за рубежом

Экзаменационный билет №4

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Государственная поддержка и национальные проекты в сфере туризма.
2. Электронные и цифровые услуги в сфере индустрии гостеприимства

Экзаменационный билет №5

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Основные сектора в сфере предложения туристических услуг и индустрии гостеприимства на современном этапе
2. Проблемы оценки конкурентоспособности сферы путешествий и туризма

Экзаменационный билет №6

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Определение конъюнктуры рынков туристских, гостиничных и сопутствующих услуг.
2. Повышение доступности туристических продуктов и туристических услуг

Экзаменационный билет №7

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Определение индикаторов развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве.
2. Проблемы развития бизнес туризма

Экзаменационный билет №8

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Новые форматы обслуживания потребителей индустрии гостеприимства
2. Проблемы развития сельского туризма

Экзаменационный билет №9

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. До-пандемийные и постпандемийные требования потребителей в сфере индустрии гостеприимства
2. Проблемы развития гостиничного сектора

Экзаменационный билет №10

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Инфраструктура туристических услуг на современном этапе
2. Проблемы развития санаторно-курортного сектора индустрии гостеприимства

Экзаменационный билет №11

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Комплексное исследование потребителей услуг индустрии туризма и гостеприимства.
2. Проблемы развития турфирм: туроператоров и турагентств

Экзаменационный билет №12

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Меры государственной поддержки туристического спроса
2. Прогнозирование тенденций и перспектив развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве

Экзаменационный билет №13

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Мониторинг как инструмент регулирования развития индустрии туризма и гостеприимства.
2. Целевые программы как инструмент регулирования развития технологий и организации услуг туризма и гостеприимства

Экзаменационный билет №14

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Основные тенденции развития потребительских предпочтений во внутреннем туризме в России.
2. Сезонное волонтерство и волонтерские программы в экотуризме

Экзаменационный билет №15

по дисциплине «Семинар "Современные проблемы развития индустрии гостеприимства"»

1. Новые виды туризма в индустрии гостеприимства
2. Проблемы восстановительного роста в индустрии гостеприимства в постковидный период : в России и за рубежом

Кейс задание №1 «Взаимодействие с клиентами турагентства»

Предлагаемая ситуация связана с процессом взаимодействия сотрудника туристского предприятия с клиентами или партнерами, решением конфликтных ситуаций, ведением деловой переписки и пр.

Участникам необходимо проанализировать предложенные ситуации и материалы и выполнить задание, которое может предполагать поиск ошибок в действиях сотрудника туристского предприятия, подготовку делового письма, описание алгоритма действий, предложение решения ситуации.

В задании оценивается знание участниками:

- действующего законодательства Российской Федерации,
- принятых зон ответственности предприятий сферы туризма и гостеприимства, - принципов клиентоориентированности,
- принятых норм общения в профессиональной среде и в сфере услуг, - правил поведения и общения в конфликтных ситуациях.

Ознакомьтесь с отзывом, оставленным туристом после совершения поездки в адрес турагентства, и ответом на этот отзыв сотрудником агентства.



Наталья Мазеева · 4 отзыва
11 июня 2019



Здравствуйте. 9 июня с семьёй вернулись из Турции. Поездка ужасная. Семью из 4 человек с двумя маленькими детьми заселили в номер с неработающим душем и кондиционером, неисправной канализацией, на первом этаже напротив бара, рядом с колонками, о дневном сне детишки могли только мечтать. Прилетели 2 июня, 3 июня в 10.00 встреча с гидом, проблему озвучила, обещали помочь. Проходит 2 сумасшедших дня, звоню гиду Жанне при отеле Green Paradise, она про нас и знать забыла, говорит напомните ситуацию... На ресепшене о просьбе сменить номер и не знают ничего, отметки никакой нет. Пришлось сильно ругаться и тут зашевелились, номер на следующий день был другой. Второй момент это экскурсия, организованная Анексом, пиратская яхта. Скажу сразу пиратского там только название. Трансфер опоздал на 25 минут, на яхту приехали последними, мест сидеть уже не было, а стоять в течение всей экскурсии с детьми. Дети остались без аква-грима(((. Гид Алсу только плечами пожала на мой вопрос почему это произошло... Сервиса никакого, организации ноль, впечатление об отдыхе испорчено. Звезду ставлю так как иначе отзыв не отставить.

Ответ менеджера турагентства. Здравствуйте! Указанные вами проблемы во время отдыха не относятся к деятельности нашего агентства – мы только оформляем бронирование и принимаем оплату за тур. Вам нужно было обращаться по всем этим вопросам к туроператору.

Проанализируйте предложенные материалы и ответьте на следующие вопросы:

1. Были ли допущены ошибки сотрудником туристского агентства в ответе? Если были допущены, перечислите их.
2. На ваш взгляд, как на репутацию и дальнейшую работу турагентства может повлиять предложенная для анализа коммуникация (отзыв туристов и ответ сотрудника агентства), размещенная на открытом информационном ресурсе?
3. Может ли сотрудник агентства при решении ситуации, описанной туристами, опираться на какие-либо нормы права? Если может, перечислите эти документы (с указанием соответствующих статей, пунктов и пояснением, как именно они могут быть применены).
4. Предложите свою версию ответа сотрудника агентства на предоставленный отзыв туристов.

Критерии оценки:

23-30 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в кейсе

16-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к рассмотрению кейса

9-15 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к кейсу

0-8 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Кейс задание №2 «Тур-экстрим»

Компания «Тур-экстрим» с 2002 года работает на туристическом рынке города Череповца. В числе первых ее предложений были рыбалка в Кении, а также отдых в России в стиле милитари – с катанием на БТР, полосой препятствий и полевой кухней. Но спустя несколько месяцев стало понятно, что экстрим-направление слишком дорого для череповецких туристов и себя не окупит. Постепенно компания начала уходить от экстрима и предлагать все больше стандартных туров: Турция, Египет, Кипр, Арабские Эмираты. Этим же занялся и второй офис «Тур-экстрима», открытый в Ярославле. Но турфирм в этих городах масса, и в большинстве своем предложения их одинаковы: все они продают одни и те же направления и виды туров.

Название компании тем временем все меньше отвечало изначальной задумке. Некоторых потенциальных клиентов это сбивало с толку: спрашивать в «Тур-экстриме» путевку в Анталию мало кому приходило в голову. Случалось, что клиенты, вместо того чтобы узнать о компании подробнее, шли напрямик к конкурентам. Однако сменить название в турфирме не решились, аргументируя это привычкой людей иметь дело со знакомой вывеской. Да и от идеи рано или поздно вернуться в направление развлечений и приключений «Тур-экстрим» пока не отказывается.

Сейчас, по словам исполнительного директора «Тур-экстрима» Марии Исайкиной, компания работает по принципу «делай то, что закажут». В неделю заключается около четырех-пяти контрактов в каждом из двух офисов. 25–30% заказов составляют заявки на семейный и корпоративный загородный отдых. Они же приносят примерно 60% дохода. Собственно экстрим обеспечивает всего 2–8% прибыли. В последнее время туристические компании отмечают большой спрос на отдых на юге России, поэтому существует возможность заняться еще и этим направлением. С другой стороны, есть риск окончательно потеряться в нишах и услугах. Но «Тур-экстрим» хочет при этом сохранить индивидуальность и развивать первоначально намеченное направление «развлечения и приключения». Имеет ли смысл развивать подобные услуги в регионе и как компания может формировать спрос на развлечения и приключения? Какую стратегию избрать региональной туристической фирме?

Критерии оценки:

23-30 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в кейсе

16-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к рассмотрению кейса

9-15 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к кейсу

0-8 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Кейс задание №3

Фирма «Business Tour International» организует в Израиле отдых и экскурсионные поездки, детские и паломнические туры, деловые встречи, конференции и семинары, а также специальные лечебные туры на Мертвое море.

Для вечно спешащих деловых людей, нуждающихся в коротком, но эффективном отдыхе, есть предложение провести уик-энд в Натании на Средиземном море. Продолжительность этого тура всего пять дней — с четверга по понедельник.

Отдохнуть на пляжах Натании можно и за восемь дней, да при этом успеть еще побывать в Тель-Авиве и полюбоваться красотами древней Яффы с обязательным посещением знаменитого музея Оппенгеймера и Алмазной биржи.

Для любознательных — специальный тур с множеством экскурсий: Тель-Авив, Яффа, Назарет, Кфар Нахум, озеро Кинерет, река Иордан и, конечно, священный Иерусалим. Вы побываете в самой

низкой точке земного шара — на Мертвом море, окунетесь в его целебные соленые воды. Все экскурсии входят в стоимость тура.

Вы хотите познакомиться с Израилем и располагаете достаточным временем? Тогда двенадцатидневный тур по земле обетованной — как раз то, что вам нужно. Кроме вышеупомянутых достопримечательностей Израиля вы посетите Эйлайт — великолепный курорт на Красном море. Круглый год и 24 часа в сутки вас обеспечат здесь всеми условиями для полноценного и интересного отдыха, занятий водным спортом. Побывав в Эйлайте, вы непременно посетите его знаменитую международную подводную обсерваторию.

Помимо всех перечисленных туров «Business Tour International» предлагает отдых в Израиле для индивидуальных. Этот тур предоставляет вам возможность самостоятельно спланировать свой отдых, выбрав любые экскурсии и поездки по своему желанию.

«Business Tour International» предлагает программы лечебного туризма, которые позволят вам оптимально решить проблемы со здоровьем при помощи высочайшего уровня израильской медицины в сочетании с уникальным климатом. Мертвое море — настоящая кладовая минеральных веществ. Курс лечения по таким направлениям, как кардиология, неврология, ортопедическая неврология, урология, лечение бесплодия, пластическая хирургия и другим, вы сможете пройти и в клиниках Тель-Авива — это входит в стоимость специального лечебного тура.

Вопросы и задания

1. Оцените маркетинговую стратегию фирмы. В чем состоят ее достоинства и недостатки?
2. Какие еще виды маркетинговых стратегий вам известны? Дайте им сравнительную характеристику.
3. Охарактеризуйте содержательную сторону уровней стратегического маркетингового планирования на уровне туристского предприятия.

Упражнения

1. Какова роль программы маркетинга? Каким образом факторы внешней среды оказывают влияние на его содержание? Приведите вариант структуры программы маркетинга.
2. Представьте себе туристское предприятие, маркетинговый бюджет которого исторически сложился в виде процента от предполагаемых продаж. Оцените достоинства и недостатки данного метода. Подберите на свое усмотрение альтернативный метод. Обоснуйте свой выбор.

Критерии оценки:

23-30 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в кейсе

16-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к рассмотрению кейса

9-15 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к кейсу

0-8 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Деловая игра

«Создание новых туристических маршрутов по активным видам туризма в зоне окрестностей города»

Цель игры: познакомить с одним из направлений деятельности режиссера индивидуальных туров - разработкой услуг по активным видам туризма в загородной зоне отдыха для различных категорий населения.

Задачи:

- научить применять полученные знания для разработки решения;
- научить принимать решения;
- формировать навыки проектирования.

Форма организации работы: групповая.

Раздаточный материал для проведения деловой игры: таймер, ватман, фломастеры.

Актуализация деятельности

Все больше людей, живущих в постоянном и напряженном рабочем ритме, мечтающих об увлекательном путешествии и тщательно продуманном отдыхе во время отпуска, не имеют свободной минуты для его организации, но готовы заплатить тому «волшебнику», который сумеет воплотить их мечты.

Режиссер индивидуальных туров – тот самый волшебник. Эта профессия будущего появилась в «Атласе новых профессий» как достойная альтернатива профессии персонального гида или экскурсовода.

Режиссер индивидуальных туров – специалист, который разрабатывает и отвечает за организацию уникальных туров, отвечающих запросам клиентов. У этой профессии нет исторического прошлого. Она лишь немного похожа на работу персонального гида или экскурсовода, а в более отдаленном прошлом – проводника.

Реальность такова, что вторая, параллельная жизнь протекает в виртуальном мире и люди все чаще погружаются в нее для удовлетворения обычных потребностей. Любители туризма все меньше интересуются стандартными групповыми турами или экскурсиями. Что не удивительно, поскольку вкусы клиентов турагентств индивидуальны, а персональный гид (еще одна профессия из списка «Профессий будущего») должен соответствовать запросам каждого заказчика.

Поэтому в обязанности режиссера виртуальных туров входит:

- составление реального и виртуального маршрута, тура;
- подбор программы для клиента, желающего увидеть место, выбранное на карте, в прошлом или будущем;
- подбор города (страны) для посещения и экскурсий по интересам клиентов;
- покупка билетов;
- организация питания;
- бронирование отелей;
- обсуждение и согласование составленного графика;
- другие организационные вопросы.

Во время путешествий, виртуальных и реальных, специалист должен лично сопровождать клиента в любое время суток и всегда быть готовым к выполнению любых требований своего заказчика.

Моделирование игровой ситуации

Сегодня мы попробуем с вами представить себя в роли режиссера индивидуальных туров. Нам нужно составить первоначальный каталог новых туристических маршрутов по активным видам туризма в зоне окрестностей города, чтобы предлагать его заказчикам.

Для этого нам нужно разделить на 4 группы и выполнить предложенные задания по алгоритму:

Выберите новый, на ваш взгляд, туристический маршрут по активным видам туризма в зоне окрестностей города.

Объясните, почему был выбран именно данный район для планирования тура.

Кто планируемый потребитель данного тура?

На какие материальные возможности рассчитан тур?

Каков возрастной состав туристов?

Планируемый вид туризма?

Почему вы предполагаете, что данный тур будет успешным?

Методические указания

В ходе собеседований, проводимых с различными целями, члены комиссий зачастую демонстрируют серьезность и важность своей деятельности, часто внушая при этом собеседнику даже чувство страха. Например, некоторые комиссии поддерживают статус своей деятельности посредством униформы – судьи в зале суда, академики в мантиях и т.п.

Описание хода деловой игры

Студенты делятся на группы по 5 человек. Каждая группа проводит собеседование, затем письменно отвечает на поставленные вопросы, при этом обсуждая ответы в своей группе. Затем происходит общее обсуждение ситуации. При этом если у студентов существует определенный опыт работы, они могут привести примеры других методов «запугивания», используемых членами отборочных комиссий.

Критерии оценки:

23-30 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

14-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

8-13 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-7 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Темы презентаций

1. ESG-трансформация в индустрии гостеприимства
2. Безопасность в сфере индустрии гостеприимства: новые требования и решения
3. Геополитические тренды влияющие на развитие индустрии гостеприимства в России и за рубежом
4. Государственная поддержка и национальные проекты в сфере туризма.
5. До-пандемийные и постпандемийные требования потребителей в сфере индустрии гостеприимства
6. Инфраструктура туристических услуг на современном этапе
7. Комплексное исследование потребителей услуг индустрии туризма и гостеприимства.
8. Меры государственной поддержки туристического спроса
9. Мониторинг как инструмент регулирования развития индустрии туризма и гостеприимства.
10. Новые виды туризма в индустрии гостеприимства
11. Новые форматы обслуживания потребителей индустрии гостеприимства
12. Определение индикаторов развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве.
13. Определение конъюнктуры рынков туристских, гостиничных и сопутствующих услуг.
14. Основные сектора в сфере предложения туристических услуг и индустрии гостеприимства на современном этапе
15. Основные тенденции в изменении предложения туристических услуг в индустрии гостеприимства.
16. Основные тенденции развития потребительских предпочтений во внутреннем туризме в России.
17. Основные тренды потребительских предпочтений во внешнем туризме: в России и за рубежом
18. Повышение доступности туристических продуктов и туристических услуг
19. Проблемы восстановительного роста в индустрии гостеприимства в постковидный период : в России и за рубежом
20. Проблемы оценки конкурентоспособности сферы путешествий и туризма
21. Проблемы развития бизнес туризма
22. Проблемы развития гостиничного сектора
23. Проблемы развития санаторно-курортного сектора индустрии гостеприимства

24. Проблемы развития сельского туризма
25. Проблемы развития турфирм: туроператоров и турагентств
26. Прогнозирование тенденций и перспектив развития технологий и организации услуг в туризме и гостеприимстве
27. Сезонное волонтерство и волонтерские программы в экотуризме
28. Целевые программы как инструмент регулирования развития технологий и организации услуг туризма и гостеприимства
29. Цифровизация и информатизация в индустрии гостеприимства : преимущества и ограничения
30. Электронные и цифровые услуги в сфере индустрии гостеприимства

Критерии оценки:

17-20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

13-16 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

10-12 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-9 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- практические занятия.
- самостоятельная работа

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки стратегического управления персоналом, а также анализ его и оценка

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.